

## 21/11/2017 12:17 - Procon de Rondônia recomenda máximo cuidado com fraude eletrônica, venda enganosa na Black Friday



Printe a tela, pegue o panfleto – recomenda o Procon Rondônia para compras parceladas no cartão de crédito.

“Faça as contas, veja os juros embutidos, veja se o site apresenta o cadeado de segurança e a logomarca da empresa”, aconselha o coordenador do Procon, Rui Costa.

A poucos dias do Black Friday, ele alertou para o período natalino, quando são altas a demanda de consumidores e a expectativa de vendas dos lojistas. “Logo, não há tanta tendência para a concessão de descontos, nem liquidação de estoques”, assinalou.

Também chama atenção para possíveis maquiagens de preços que causam dissabores a pessoas acostumadas a comprar por impulso. “Cuidado com a compra de produtos dessa promoção. Se for lançamento, certamente a pessoa não terá meios de verificar se realmente houve algum desconto e se vale a pena mesmo”, alertou.

Dos 30 mil processos abertos desde janeiro deste ano, o Procon solucionou 80%, ele revela. São direitos de troca, restituição e cumprimento da oferta anunciada, entre outros problemas.

“Geralmente, a pessoa compra otimista, não pensando que encontra defeito, mas se encontrá-lo, imediatamente poderá reclamar no balcão, no 0800 ou na ouvidoria da empresa”, ele explica. “Acontece que as pessoas deixam de fazer esse tipo de queixa, cansadas de ouvir aquelas demoradas musiquinhas”.

### NA ZONA RURAL

Um sitiante de Machadinho d’Oeste (31,1 mil habitantes) procurou a agência do Banco do Brasil para queixar-se do trator de mão adquirido de um vendedor que nunca mais pôs os pés na região.

O tratorzinho apresentou defeito e o sitiante deixou de pagar as prestações bancárias. O BB exiniu-se, mas sugeriu-lhe o Procon, que localizou a fábrica do equipamento. Esta, alegou caducidade na reclamação. O jeito foi o sitiante procurar a Justiça.

Segundo Costa, além das queixas mais comuns – aparelho celular, batedeira, liquidificador, umidificador, secador, móveis e colchões, vestuário em geral, utilidades domésticas, peças de computador, som, vídeo e imagem – há queixas inusitadas. Uma pessoa reclamou do preço supostamente exorbitante cobrado para remoção de ossada de um familiar num cemitério de Porto Velho.

“Abrimos procedimento para averiguar critérios de preços, logística do serviço e taxas, e assim tomamos conhecimento de mais esse item e recomendamos ao queixoso que, se continuasse insatisfeito com o preço, recorresse ao Judiciário”, disse.

### COMPRAS ONLINE

Nunca se sabe quem está do outro lado. Compras online exigem toda precaução, notadamente aquelas feitas mediante compromisso de entrega rápida. “Primeiramente, veja se a página do fornecedor abre em http// e se fornece CNPJ, telefone e endereço correto da loja física”, ensinou Costa.

“Ligue preferencialmente para saber da idoneidade da loja. No pagamento por boleto, verifique se é original, ou falsificado por vírus colocado por hacker”, recomendou.

Em todo o Brasil, 7,9 mil pessoas queixaram-se da não entrega ou demora na entrega do produto comprado pela internet. Outras 4 mil denunciaram atraso na devolução de valores pagos, reembolso e retenção de valores; 3,7 mil denunciaram ofertas não cumpridas, serviço não fornecido, venda e publicidade enganosas; 2,1 mil queixaram-se de produtos danificados, ou que não funcionam, e da dificuldade em trocá-los ou consertá-los no prazo de garantia.

Cobrança por serviço ou produto não contratado resultaram 172 queixas, e 917 reclamaram de recusas em cancelar compras, prazo de arrependimento e compras fora do estabelecimento.

### ARREPENDIMENTO

Independentemente do defeito constatado, a compra online permite o arrependimento. Ao contrário da compra presencial, onde a pessoa olha e apalpa produtos.

“Se a pessoa perceber defeito, terá sete dias para reclamar, conforme o art. 49 do Código. Se a compra for paga em dinheiro, a devolução do valor deve ser integral; se for parcelada no cartão, o valor deve ser estornado”, alertou o coordenador.

O Procon-SP divulga 500 sites suspeitos. São de fachada, ilegais. Costa lembra que o site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) também recebe reclamações, atendendo especialmente moradores distantes das agências do Procon.

É uma ferramenta de acesso gratuito e fácil utilização. Tem atualmente mais de 400 empresas cadastradas. Em Rondônia, a Eletrobras é uma delas. “A resposta é dada ao consumidor em dez dias”, informou.

## **PROCON NO INTERIOR**

Em parcerias com prefeituras, o Procon-RO começa a “municipalização”: a partir do dia 24 inaugura agência em Pimenta Bueno (40,7 mil habitantes), já recebeu convites para atuar em Colorado do Oeste (18,5 mil) e Nova Mamoré (22,5 mil), e espera a data para iniciar atividades em Espigão d’Oeste (33 mil).

“Sozinhos, não damos conta de trabalhar, daí o apoio das prefeituras”, diz Costa.

O modelo foi adotado um ano atrás em Guajará-Mirim (46,2 mil habitantes), na fronteira brasileira com a Bolívia.

## **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

- Agências de Ji-Paraná e Porto Velho (no Tudo Aqui) funcionam das 7h30 às 18h.
- Agências de Ariquemes, Guajará-Mirim e Vilhena, das 7h30 às 13h30.

**Fonte:** Montezuma Cruz